Pour un service public à l'écoute des demandeurs d'emploi

La mise en place de Pôle emploi issu de la fusion des réseaux ASSEDIC et ANPE intervient à un moment où les effets de la crise sur le chômage vont malheureusement s' intensifier. Raison de plus pour relever le défi d' une meilleure qualité d' écoute et d' information du public, et d' une réactivité toujours plus grande dans le traitement des dossiers.

La perte d'un courrier, une mauvaise information ou l'absence de prise en compte d'une situation d'urgence entraîne souvent des conséquences disproportionnées sur le quotidien des demandeurs d'emploi. Une population fragilisée est particulièrement sensible aux dysfonctionnements des services de l'emploi. La fusion des deux organismes chargés de l'indemnisation et de la recherche d'emploi au sein du Pôle emploi suscite donc des craintes chez leurs bénéficiaires mais aussi des espoirs de voir leur situation mieux appréhendée. Le Médiateur veillera particulièrement à ce que l'accueil et l'information des usagers soient parfaitement assurés par ce nouvel organisme chargé à la fois d'indemniser les chômeurs et de faciliter leur recherche d'emploi.

PCMI

Bouches du Rhône
Des indemnités injustement suspendues

Cas concret

Mademoiselle A. est allocataire de l'Assedic. Elle est convoquée par cet organisme le 14 février 2008. Or, à cette même date, elle a un rendez-vous pour un entretien d'embauche dans un autre département. Pour justifier de son absence à cette convocation, Mademoiselle A. adresse une attestation de présence à l'entretien d'embauche à l'antenne Assedic qui suit son dossier. Le mois suivant, cette dernière constate que ses indemnités ne lui sont pas versées. Par ailleurs, comme elle vient de changer de domicile, elle se rend à l'antenne Assedic dont elle relève désormais. C'est alors qu'on lui fait part de l'impossibilité de procéder au transfert de son dossier qui est bloqué dans les services de la direction du travail du département qu'elle habitait précédemment. Saisi de ce dossier, le délégué contacte la direction départementale du travail en rappelant notamment la chronologie des faits. Cette direction débloque alors le dossier, permettant ainsi le versement des indemnités attendues.
S'agissant des difficultés rencontrées pour le transfert du dossier, le délégué contacte par téléphone le responsable de l'antenne locale de l'Assedic. Renseignements pris, c'est un problème informatique qui serait à l'origine du problème. Le transfert du dossier finit par s'effectuer normalement.

Tarn
Un échéancier inadapté aux ressources d'un chômeur

Cas concret

Monsieur M. a continué à percevoir des allocations chômage pendant 3 mois alors qu'il avait fait l'objet d'une radiation définitive pour défaut de présence à une formation. L'Assedic lui réclame alors le remboursement d'un trop perçu de 1 600,80 euros. Ne pouvant faire face à cette dette en un seul versement, il sollicite l'octroi d'un échéancier. Le service lui demande alors ses charges et revenus afin d'examiner sa situation financière. Par correspondance en date du 23 juillet, l'Assedic lui propose un étalement sur trois mois à hauteur de 534,00 euros mensuels. À la réception de ce courrier, Monsieur M. informe l'Assedic qu'il ne pourra pas faire face à cet échéancier car il dispose d'un revenu mensuel de 350 euros. L'Assedic maintient sa position. Monsieur M. saisit la déléguée du Médiateur.
Après examen du dossier, la déléguée décide de solliciter un échéancier plus en adéquation avec la situation financière de l'intéressé sans remettre en cause le bien fondé de la demande de récupération effectuée par l'Assedic. En parallèle la déléguée oriente l'intéressé vers une assistante sociale afin de lui permettre de déposer un dossier de complément de RMI, auquel Monsieur M. n'avait jamais pensé. Les services de l'Assedic ont finalement accepté un nouvel échéancier à hauteur de 100 euros par mois.

Vaucluse
Handicap aggravé, revenus diminués

Cas concret

Madame L. a été classée en invalidité de catégorie 1, à compter de novembre 2005, à la suite d'une longue maladie. Une somme de 250 euros lui a été versée à compter de cette date en complément de ses allocations chômage d'un montant de 750 euros.
Elle a fait appel de la classification de son invalidité et le tribunal administratif lui a donné raison, en décembre 2006, en lui reconnaissant une invalidité de classe 2, avec effet rétroactif, à partir de novembre 2005. Sa pension d'invalidité atteint alors 450 euros mensuels.
En avril 2007, l'ASSEDIC cesse de lui verser des allocations chômage et lui réclame un indu de 5 211 euros, car, selon elle, les personnes classées en invalidité de catégorie 2 ne peuvent pas cumuler leur pension d'invalidité avec des allocations chômage. Le montant de leur pension d'invalidité doit être déduit du montant des allocations chômage auxquelles elles auraient droit sans cette pension.
Madame L. a ainsi vu le montant de ses revenus diminuer de 250 euros. Le délégué a pu obtenir une réduction de 1 500 euros de l'indu réclamé en arguant de la bonne foi de l'intéressée et de l'absence d'information dont elle avait été victime dans ses démarches. Il s'étonne néanmoins que les pensions d'invalidité ne bénéficient pas du même traitement par les ASSEDIC que les pensions de retraite auxquelles une déduction de 50 % seulement est appliquée.

Seine-Maritime
Radié de l'ANPE par erreur

Cas concret

Monsieur S., travailleur intérimaire, se met en contact, en juillet 2008, avec l'Assedic afin de signaler son départ en vacances et de connaître le nombre de jours auxquels il a droit, tout en étant maintenu sur la liste des demandeurs d'emploi. Renseignement pris, il peut s'absenter jusqu'au 18 août inclus.
Cependant, et à son grand étonnement, au moment de la réactualisation de sa situation, il apprend qu'il a été radié pour une période de deux mois de la liste des demandeurs d'emploi. Il conteste cette décision et exerce un recours auprès de la direction de l'ANPE afin d'obtenir son inscription rétroactive à compter du 18 août. Sa demande est rejetée. Sur le document lui notifiant ce refus, il est précisé qu'il aurait été prévenu, par courrier, dès le 18 août, de sa radiation. Monsieur S. sollicite l'intervention de la déléguée.
Après avoir étudié le dossier, la déléguée prend, dans un premier temps, l'attache de son correspondant à l'ASSEDIC, qui lui confirme les faits relatés par l'intéressé mais réfute le motif invoqué par l'ANPE : Monsieur S. ne peut avoir reçu un courrier, le 18 août 2008, l'informant de sa radiation, car la notification de cessation d'inscription a été éditée le 4 septembre. Dans un deuxième temps, la déléguée adresse un courrier à l'ANPE pour lui faire part de ces éléments et obtenir la réinscription de l'intéressé à compter du jour de sa radiation. C'est chose faite quelques jours plus tard.

Médiateur de la République
Mode d'emploi

Avant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration ou un service public, le réclamant doit impérativement avoir effectué une démarche préalable auprès du service concerné, c'est-à-dire lui avoir demandé les justifications de sa décision ou avoir contesté cette décision. S'il estime que la décision est erronée ou lui porte préjudice, il peut saisir l'Institution de deux manières :

Contacter un député ou un sénateur de son choix qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République.

Rencontrer un délégué du Médiateur de la République (liste disponible sur www.mediateur-republique.fr), lequel traitera directement la demande localement s'il le peut.

Di@loguer : avec notre agent virtuel **e-mediateur** pour vous informer au mieux et vous aider dans vos démarches. Il suffit de l'ajouter à vos contacts et de chatter avec lui. Avec Msn, rajoutez *mediateur-republique@hotmail.fr* à vos contacts et avec Google Talk, *mediateur.republique@gmail.com*

Pôle Santé Sécurité des soins : le Pôle santé et sécurité des soins est à votre écoute du lundi au vendredi de 9 h à 20 h au **0810 455 455** (prix d'un appel local). Plus d'informations sur *www.securitesoins.fr*

À savoir : *Le Médiateur de la République n' est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public en fonction à l' administration qui l' emploie, ou encore dans une procédure engagée devant une juridiction. La saisine du Médiateur de la République ne suspend pas les délais de recours devant la justice.*

Contact : Médiateur de la République — 7, rue Saint-Florentin, 75008 Paris — Tél. : 01 55 35 24 24 — Fax : 01 55 35 24 25 — www.mediateur-republique.fr

Médiateur Actualités, le journal du Médiateur de la République paraît 10 fois par an • Éditeur : le Médiateur de la République • Directeur de la publication : Bernard Dreyfus • Rédacteur en chef : Christian Le Roux • Rédactrice en chef adjointe : Christine Tendel, assistée de Claire Lancry • Comité de rédaction : Alain-Michel Ceretti, Mariam Chadli, Nadine Chauvet, Charlotte Clavreul, Francine Delval, Jean-François Gratieux, Marie-Catherine Haon, Lucie Martinot-Lagarde, Céline Monestier, Nathalie Amat-Clot, Loïc Ricour, Jean-Michel Rougié, Michel Savinas, Éliane Strub, Martine Timsit • Imprimeur : Terre de couleurs – Valmy • Réalisation : SPHÈRE PUBLIQUE 34, avenue de Messine – 75008 Paris – contact.infos@spherepublique.fr • Dépôt légal : 1er trimestre 2009